

**ANALISIS STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
RITEL MODERN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana(S1)
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

NANDA HARIKA PUTRI

B100150161

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi ini dengan judul:

**ANALISIS STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA RITEL MODERN**

OLEH
NANDA HARIKA PUTRI
B 100 150 161

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 Juli 2019

Pembimbing

(Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NANDA HARIKA PUTRI**
NIM : **B 100 150 161**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RITEL
MODERN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 20 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

(NANDA HARIKA PUTRI)

MOTTO

*“Belajarlah mengalah sampai tak seorangpun
mengalahkanmu. Belajarlah merendah sampai tak
seorangpun merendahkanmu. Belajarlah sabar sampai Allah
Ta’alaa mengangkat derajatmu”
(Habib Syech Bin Abdul Qodir Assegaf)*

*“Sebenarnya apapun tingkahmu, sebaik apapun perilaku
hidupmu, kebencian dari manusia itu pasti ada. Jadi jangan
terlalu diambil pusing. Terus saja jalan”
(Gus Dur)*

*“Sebaik-baiknya orang adalah orang yang berguna bagi
sekitar dan tidak menyusahkan orang lain”
(Orang Tua)*

*“Ujian hidup adalah proses untuk naik kelas”
(Penulis)*

PERSEMBAHAN

Sebuah persembahan karya kecilku dengan rasa cinta dan penuh kasih sayang untuk:

- ❖ *Bapak dan Ibu atas kesabaran, kasih sayang dan pengorbanan nya untuk membesarkan penulis, serta adik-adikku dan orang disekitarku terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Relationship Marketing* terhadap loyalitas pelanggan. Populasi penelitian ini adalah Pelanggan Toko Tary Jaya Abadi. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *Purposive sampling* yang merupakan teknik penarikan sampel berdasarkan kriteria tertentu pada responden. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 150 responden yang sesuai dengan kriteria. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji ketepatan parameter penduga (uji t), uji ketepatan model (uji F) dan determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Relationship Marketing* yang berupa kepercayaan, komitmen, komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Tary Jaya Abadi di Pusat Grosir Solo.

Kata Kunci: Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Loyalitas Pelangga

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Relationship Marketing on customer loyalty. The population of this study is the Customers of Tary Jaya Abadi Shop. The sampling technique used in this study is non probability sampling with a type of purposive sampling which is a sampling technique based on certain criteria on the respondents. Based on the method and sampling technique obtained as many as 150 respondents who fit the criteria. The data collection method used is a questionnaire. Data analysis techniques in this study are validity test, reliability test, multiple linear regression test, accuracy test of estimator parameters (t test), accuracy test model (F test) and determination (R^2). The results showed that Relationship Marketing in the form of trust, commitment, communication affected the loyalty of Tary Jaya Abadi customers at the Solo Wholesale Center.

Keywords: trust, commitment, communication, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS STRATEGI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RITEL MODERN”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ma'ruf, M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Kedua orangtua (Bapak Harjono & Ibu Tari), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.

7. Adekku (Ravanda & Dinda) yang telah memberikan dukungan serta sebagai sumber semangat.
8. Terimakasih untuk Muhammad Rosyid Ridho Winarso yang sudah memberiku semangat dan arahan sehingga karya ini dapat selesai dengan baik.
9. Buat sahabat-sahabat Kelas E terimakasih atas persahabatan dan dukunganya yang saling mendo'akan dan menguatkan.
10. Untuk rekan rekanita PAC IPNU IPPNU Kec. Grogol terimakasih selalu memberi semangat dan bantuannya sampai saat ini.
11. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis

Nanda Harika Putri

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Landasan Teori..... | 8 |
| 1. Relationship Marketing | 8 |
| 2. Loyalitas Pelanggan | 16 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| C. Hipotesis..... | 23 |
| 1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan | 23 |
| 2. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 24 |
| 3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan | 25 |
| D. Kerangka Pemikiran | 25 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| A. Desain Penelitian..... | 27 |
| B. Metode Pengumpulan Data | 27 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 29 |
| D. Populasi dan Sampel | 29 |
| E. Operasional Variabel | 31 |
| F. Metode Analisis Data | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 39 |
| A. Diskripsi Karakteristik Responden..... | 39 |
| 1. Diskripsi Karakteristik Jenis Kelamin | 39 |
| 2. Diskripsi Karakteristik Usia | 40 |
| 3. Diskripsi Karakteristik Kota Asal..... | 40 |
| 4. Diskripsi Pengunjung Toko Tary Jaya Abadi..... | 41 |
| B. Hasil Analisis Data..... | 41 |
| 1. Uji Instrumen Data | 42 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 45 |
| 3. Uji Regresi Linier Berganda | 46 |
| 4. Uji Hipotesis | 48 |
| C. Pembahasan | 51 |
| 1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen | 51 |
| 2. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 52 |
| 3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Konsumen | 52 |
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| A. Kesimpulan..... | 54 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 54 |
| C. Saran..... | 55 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Skala Likert..... | 28 |
| Tabel 4.1 | Diskripsi Jenis Kelamin..... | 39 |
| Tabel 4.2 | Diskripsi Usia | 40 |
| Tabel 4.3 | Diskripsi Kota Asal | 40 |
| Tabel 4.4 | Diskripsi Pengunjung Toko Tary Jaya Abadi..... | 41 |
| Tabel 4.5 | Ringkasan Uji Validitas..... | 42 |
| Tabel 4.6 | Ringkasan Uji Reliabilitas | 44 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Normalitas | 45 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Multikolinieritas..... | 46 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 46 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 47 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji t..... | 48 |
| Tabel 4.12 | Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis Penelitian..... | 49 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji F | 50 |
| Tabel 4.14 | Hasil Koefisien Determinasi..... | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|-----------------------|----|
| Gambar 1 | Model Penelitian..... | 26 |
|----------|-----------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Diskripsi Data dan Kategorisasi Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Analisis Regresi Berganda (X_1 ; X_2 dan X_3 dengan Y)
- Lampiran 7. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif